

المستخلص البحث

هرتنت، وزارة الصحة. بامبانج ٢٠١٣، أطروحة. العنوان: " تحليل رضا العملاء أعلى جودة خدمة PT. البنك جوا الشرقعة، فرع Rengel توبان "

المشرف: يايك سر راهايو، بكالوريوس في علم الاقتصاد، ماجستير في إدارة.

كلمات البحث: جودة الرعاية، ملموسة، والموثوقية، والاستجابة، ضمان، التقمص العاطفي، رضا العملاء.

برنامج خدمة العملاء (خدمة العملاء) في أحد البنوك لعملائها فيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر على تقييمات العملاء لخدمات ردت على هذا النحو: المظهر وطهارة من الموظفين (الأدلة المباشرة)، فإن قدرة العاملين في استجابة لمشاكل العملاء التي تواجه (الموثوقية)، وخطورة من الموظفين في مساعدة العملاء على (الاستجابة)، والكفاءة المهنية للعاملين في العمل (ضمان)، والود الموظفين والكياسة في التعامل مع العملاء (التعاطف). كل هذه العوامل تهدف لرضا العملاء. في تحسين جودة الخدمة بنك جوا الشرقعة فرع Rengel من خلال شبكة واسعة وبالتعاون مع المؤسسات الأخرى. وتحسين نوعية الخدمة التي يتم استيفاء العملاء التوقعات حتى أن العملاء يشعرون بالارتياح.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمة، في هذه الحالة المقررة في خمسة أبعاد، وهي ملموسة، والموثوقية، والاستجابة، وضمان، والتعاطف، والتي تهدف إلى إيجاد نوعية تطبيق الخدمة ومستوى رضا العملاء عن جودة الخدمة PT. البنك جوا الشرقعة فرع Rengel. وقد تم جمع البيانات باستخدام تقنيات المقابلة والملاحظة والتوثيق، في حين أن تحليل البيانات باستخدام التحليل النوعي. يتم جمع البيانات مباشرة من المجيبين من خلال مقابلات ثم جمعها وصفها بناء على الظروف على أرض الواقع.

وكشفت نتائج المسح أن نوعية الخدمة التي تم تنفيذها من قبل البنك جوا الشرقعة فرع Rengel ، يتألف من خمسة أبعاد جودة الخدمة، وهي ملموسة، والموثوقية، والاستجابة، وضمان والتعاطف. من تطبيق جودة الخدمة وفقا للمعايير المعمول بها وتطبيق خدمات عالية الجودة وفقا للتوقعات العملاء وحتى بعض التوقعات تتجاوز بالفعل. وهكذا، ونحن راضون للعملاء مع جودة الخدمات المقدمة.